

# Atención al turista: habrá una capacitación gratuita sobre “manejo de quejas y reclamos”

27/08/2023



La Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y Afines de Mendoza (AHEGA) y la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), con el apoyo del Gobierno de Mendoza, la Municipalidad de San Rafael, la Cámara de Comercio Industria y Agropecuaria, desarrollarán una capacitación sobre “manejo de quejas y reclamos”.

José Vázquez, uno de los organizadores, adelantó que el 29 de agosto entre las 9.30 y las 17.30 en el Centro de Congresos y Exposiciones, por una cuestión de capacidad, tendrá lugar una capacitación sobre “manejo de quejas y reclamos”, una temática muy importante, que permanente surge en el comercio en

general, siendo algo de suma sensibilidad en la gastronomía y la hotelería (alojamiento en general).

“Como destino turístico es importante saber cómo mejorar, canalizar y darle respuesta a un montón de situaciones”, señaló y agregó que “el libro de quejas sigue existiendo, es obligatorio, los comercios lo tienen a disposición, pero eso no es por donde pasa el reflejo de las quejas o los problemas que surgen con los clientes; sabemos que el impacto está muy fuerte con respecto a las redes sociales, y a toda la difusión que se hace con respecto a distintas situaciones”. “Sabemos que no nos podemos manejar con respecto a lo que la gente pueda publicar, y muchas veces son comentarios que duran muchos años, que generan problemas a un destino y particularmente a un establecimiento. Entonces, tenemos que verlo con mucha más importancia. Tenemos que tener la capacidad de poder dar respuesta y plantearnos, a la hora de ofrecer un servicio o un determinado alojamiento o gastronomía, cumplir y no ofrecer expectativas que la gente encuentre por debajo de lo que nosotros vamos a dar: siempre es mejor ser más humildes y un poco conscientes de no generar algo que después nos pueda venir en contra o, lógicamente, generar un problema que lo podemos trasladar a un destino como San Rafael”, subrayó Vázquez.

La capacitación está enfocada a empresarios, a gente que trabaja en el ambiente, porque si bien hay situaciones que pueden irse de las manos, deben estar planteadas posibles soluciones o alternativas para, por lo menos, evacuar el problema. Igualmente, las personas no deben dejarse llevar por un comentario puntual, y es importante ver la cantidad de tiempo que tiene determinada empresa, su conducta habitual, la calificación general y los comentarios positivos, ya que cualquier negatividad puede, incluso, ser malintencionada.

Las inscripciones están abiertas de manera gratuita en la página de AHEGA y en sus redes sociales. Se pide por favor, que se inscriban aquellos que verdaderamente estén interesados en hacer la capacitación, a fin de que no se pierda un cupo. Al concurrir se entregará un certificado de asistencia.